

SERVICE
+PLUS



GUIA CREATIVA PARA COACHING

Hay muchas actividades creativas que pueden ser utilizadas por los supervisores para capacitar y desarrollar a sus empleados, con el fin de brindar un excelente servicio al cliente a pesar de los desafíos que se presenten. Este libro de capacitación brinda apoyo dando variedad a sus sesiones para asegurar que el coaching sea efectivo CADA día. La tabla de actividades de coaching creativo resume ejemplos sobre cómo se puede hacer esto.

Estas actividades no están pensadas para reemplazar el coaching , sino para proporcionar formas adicionales de garantizar que el coaching continúe incluso en días de alto flujo de llamadas, sin comprometer la calidad de las llamadas. Cuando pedimos a nuestros empleados que prueben diferentes enfoques con nuestros clientes, nosotros como entrenadores, debemos ser implacables en la búsqueda de nuevas formas de mantener un impulso positivo a medida que nos esforzamos por lograr nuestros resultados.



Hagamoslo diferente!

BENEFICIOS

SUPERVISOR

- Variedad: mantener el enfoque fresco
- Opciones alternas durante el alto flujo de llamadas
- Garantiza la rendición de cuentas mediante el seguimiento continuo de los elementos de acción
- Oportunidad de abordar conductas de inmediato
- Desarrolla confianza fomentando la moral del equipo



EJECUTIVO

- Recibe variedad en coaching entregado
- Actividad coaching constante en días de gran volumen de llamadas
- La calidad del coaching no está comprometida
- Apoyo a través del cambio de comportamientos para lograr resultados
- Contribuye al desarrollo personal y al crecimiento del equipo



ACTIVIDADES CREATIVAS DE COACHING

LLAMADA ORGULLOSA

Demuestra los comportamientos adecuados que llevan a los promotores enviando una llamada al supervisor para su revisión



TEMA DEL DIA

Crear un entorno de alta energía para apoyar las iniciativas de imagen global para generar resultados **(e.j. PULSO, VINCULACIONES, AHT, OSAT)**



CUADRO CONGELADO

Cree un escenario de juego de roles usando un segmento de una llamada grabada para identificar específicamente cómo debería sonar la conversación



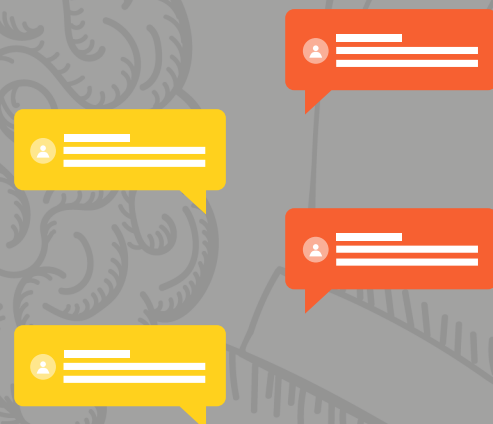
COACHING DIRIGIDO

El supervisor enfocarse en un comportamiento específico durante 15 minutos basado en la escucha de llamadas.



COACHING POR CORREO

Escuchar llamadas en vivo y dar retroalimentación a través de correo electrónico



JORGE EL CURIOSO

Mejorar la técnica de cuestionamiento al resaltar **SÓLO** las preguntas utilizadas durante la interacción para fortalecer la eficiencia **(AHT /OSAT/ PULSO)**



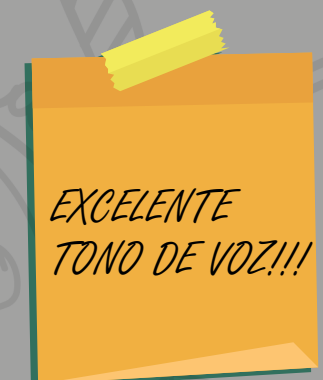
SIDE BY SIDE

Coaching rápido en tiempo real 2-3 minutos que incluye observación, seguida de retroalimentación directa sobre un comportamiento específico



NOTA ADHESIVA

Refuerce los comportamientos a través del coaching observacional con comentarios inmediatos



ACTIVIDADES CREATIVAS DE COACHING

HABLEMOS DEL MODELO DE EXPERIENCIA

La discusión colaborativa entre pares y los comentarios relacionados con los componentes del modelo de experiencia específicos



MUESTRALES COMO

Supervisor toma la llamada del ejecutivo mientras el ejecutivo le hace shadowing



INVASIÓN

Proporciona apoyo del equipo de liderazgo el cual ayuda a desarrollar consistencia a los ejecutivos



PAR A PAR

Crea una dinámica de aprendizaje donde los compañeros pueden aprender de cada uno.



CONSTRUCTOR DE CONOCIMIENTO

Promueve el uso de recursos y proporciona primera Resolución en primer contacto



PASOS A SEGUIR: LLAMADA ORGULLOSA



1

Revisión de
Compromiso en el
plan de acción de el
ejecutivo

2

Desafíe a el ejecutivo
para que le envíe una
llamada hoy de la que
están orgullosos, donde
han demostrado su
compromiso.

3

El ejecutivo
proporciona la
llamada al Supervisor:
incluir tiempo; detalles
de la cuenta; resumen

4

Revisar llamada
juntos

5

Pregunte: ¿Dde que te
sientes orgulloso/a en
esta llamada? ¿Cómo te
sentiste cuando cumpliste
tu compromiso?

6

Celebra el cambio de
comportamiento

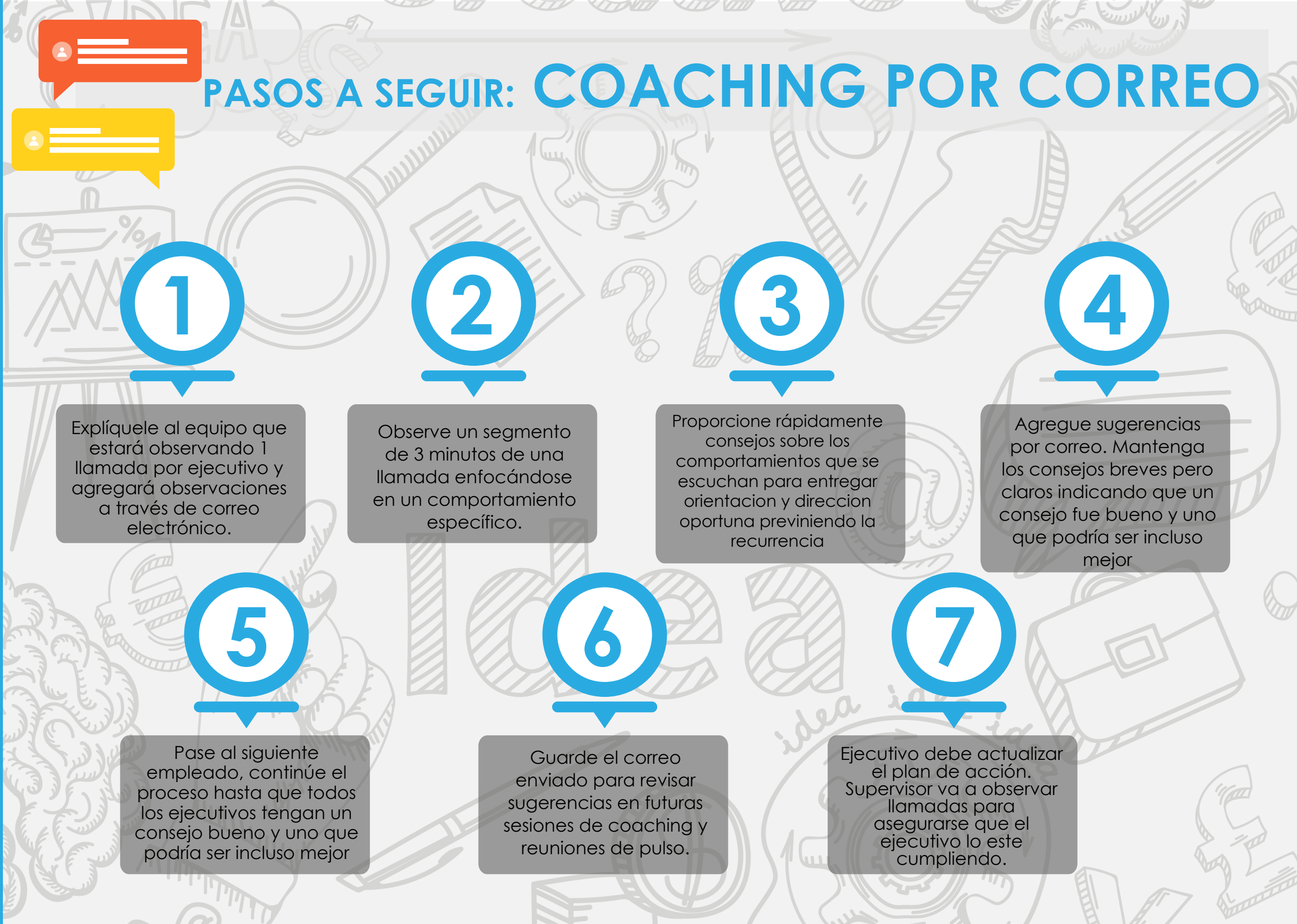
7

Pregunte: ¿Cómo
mantenemos la
consistencia para
lograr grandes
resultados?

8

Ejecutivo debe actualizar
el plan de acción.
Supervisor va a observar
llamadas para asegurarse
que el ejecutivo lo este
cumpliendo.

ACTIVIDADES CREATIVAS DE COACHING



PASOS A SEGUIR: TEMA DEL DÍA

1

Revisa los resultados de PULSO

2

Elija un día que esté
tendiendo a la baja.
(e.j Lunes)

3

Elija un tema que
resuene con su equipo a
partir de mensajes
recientes. (e.j
Curiosidad; GO
PERFORM)

5

Pídale a las ejecutivos que
compartan cómo han
demostrado este tema en
sus conversaciones de ese
día. Use el correo /
reuniones de Pulso para
compartir experiencias de
equipo

6

Más adelante en la
semana, revise y
comparta los resultados
de Pulso para el día de
interacción. Vincular el
comportamiento a los
resultados

7

Ejecutivo debe
actualizar el plan de
acción. Supervisor va a
observar llamadas para
asegurarse que el
ejecutivo lo este
cumpliendo.

ACTIVIDADES
CREATIVAS DE
COACHING

PASOS A SEGUIR: JORGE EL CURIOSO



1

Establezca una sesión con el asesoramiento de los ejecutivos sobre el enfoque específico en las técnicas de cuestionamiento. Escuche 1-2 llamadas juntos. Use llamadas que son de 6 minutos o menos

2

Mientras revisa, haga que el ejecutivo enumere todas las preguntas que hicieron durante la llamada

3

Revisa la lista de preguntas juntos

4

Pregunte: ¿Qué información obtuvimos del cliente en función de cada pregunta? ¿Cómo demostraron estas preguntas respeto por el tiempo del cliente? ¿Qué preguntas podrías haber eliminado?

5

A partir de las preguntas existentes, reconstruya 1-2 nuevas preguntas efectivas para usar en el futuro

6

Ejecutivo debe actualizar el plan de acción. Supervisor va a observar llamadas para asegurarse que el ejecutivo lo este cumpliendo.

PASOS A SEGUIR: CUADRO CONGELADO



1

Seleccione una llamada que sea una fuerte demostración de comportamientos del modelos de experiencia.

2

Escuche la primera parte de la llamada mientras el cliente cuenta su historia (generalmente los primeros 30-60 segundos)

3

Pausa la llamada inmediatamente después de la solicitud del cliente

4

Pregunte: ¿Qué esperarían escuchar a continuación? ¿Cómo responderías? ¿Qué preguntas le harías al cliente para satisfacerlas mejor?

5

Reproducir el resto de la llamada resaltando palabras claves o frases donde se identificaron comportamientos del modelo de experiencia

6

Identificar los comportamientos demostrados y entrenar a las oportunidades basadas en la respuesta de los ejecutivos a las preguntas

7

Ejecutivo debe actualizar el plan de acción. Supervisor va a observar llamadas para asegurarse que el ejecutivo lo este cumpliendo.

PASOS A SEGUIR: SIDE BY SIDE



1

Siéntate al lado de el ejecutivo y observa en vivo

2

Comience la sesión recordando a los ejecutivos el enfoque de hoy alineado con el plan de acción

3

Participar activamente en la llamada, brindando dirección y orientación para elevar la experiencia del cliente

4

Proporcionar reconocimiento de comportamientos y celebrar las pequeñas ganancias. Manténgase enfocado en los comportamientos de Modelo de experiencia, la capacidad de buscar recursos y la multitarea

5

Obtener el compromiso de el ejecutivo de usar el comportamiento

6

Ejecutivo debe actualizar el plan de acción. Supervisor va a observar llamadas para asegurarse que el ejecutivo lo este cumpliendo.

PASOS A SEGUIR: COACHING DIRIGIDO



1

Preparación: determine el enfoque actual del plan de acción de los ejecutivos; escuche 3-5 llamadas al azar antes de conducir la sesión para determinar si el comportamiento deseado está presente

2

Durante la sesión de entrenamiento, escuche una llamada aleatoria con el ejecutivo. Explique que está escuchando para determinar si se demostró su compromiso anterior

3

Haga preguntas efectivas, eficientes e impactantes. (e.j. ¿Qué aprendiste sobre el cliente? ¿Cómo crees que hiciste sentir a ese cliente?) Celebrar cuando se identifica el comportamiento deseado

4

Cuando el comportamiento no se demuestra, hacer el juego de roles como debería sonar en la conversación. Supervisor para jugar el papel del cliente

5

Obtenga un acuerdo sobre los siguientes pasos procesables y defina cómo el comportamiento afecta las métricas

6

Ejecutivo debe actualizar el plan de acción. Supervisor va a observar llamadas para asegurarse que el ejecutivo lo este cumpliendo.

ACTIVIDADES
CREATIVAS DE
COACHING

EXCELENTE
TONO DE VOZ!!!

PASOS A SEGUIR: NOTA ADHESIVA

1

Informe al ejecutivo que escuchará sus llamadas para identificar el comportamiento demostrado en el plan de acción

2

Revise las llamadas a través de: Side by side / llamadas en vivo

3

Envíe un mensaje por correo al ejecutivo celebrando pequeñas ganancias y fomentando la aplicación de comportamientos correctos

4

Incluya los consejos de Mejores Prácticas en el mensaje

5

Ejecutivo debe actualizar el plan de acción. Supervisor va a observar llamadas para asegurarse que el ejecutivo lo este cumpliendo.

PASOS A SEGUIR: HABLEMOS MODELO DE EXPERIENCIA



1

Programe una reunión con 4 ejecutivos máximo

2

De los 4 ejecutivos, elija a un ejecutivo para dirigir la discusión dando las expectativas con el ejecutivo principal antes de la sesión

3

Durante la reunión del grupo, elija 1 llamada para ser presentada

4

Después de revisar la llamada, los 3 ejecutivos brindan retroalimentación enfocándose en el Modelo de experiencia

5

Repita los pasos 3 y 4 hasta que cada ejecutivo haya tenido una llamada ejecutada. Cada ejecutivo debe proporcionar retroalimentación de igual a igual y recibir comentarios sobre su propia llamada

6

Ejecutivo debe actualizar el plan de acción. Supervisor va a observar llamadas para asegurarse que el ejecutivo lo este cumpliendo.

PASOS A SEGUIR: MUESTRALES COMO



1

Programa una reunión con 1 ejecutivo.

2

Avisar a el ejecutivo que el supervisor tomará la llamada y ellos estarán escuchando.

3

Supervisor refuerza en la llamada las áreas de oportunidad que el ejecutivo tiene.

4

Recapitula la llamada y el ejecutivo actualiza el plan de acción.

5

Haga que el ejecutivo tome la llamada y el supervisor va a observar para asegurarse que el ejecutivo lo este cumpliendo.

6

Ejecutivo debe actualizar el plan de acción, supervisor debe escuchar llamada para ver como el ejecutivo

ACTIVIDADES
CREATIVAS DE
COACHING



PASOS A SEGUIR: INVASIÓN

1

Informar a las ejecutivos con anticipación que el supervisor, Gerente, Gerente Sr. y los entrenadores de rendimiento estarán conduciendo lado a lado (fecha y hora)

2

El equipo de liderazgo establecera una hora dentro de su horario para completar lado a lado del equipo.

3

Al final del lado a lado reservar 3-5 minutos para proporcionar realimentación general.

4

Céntrate en "positivos" luego da sugerencias en oportunidades.

5

Equipo de liderazgo para pasar 10-15 minutos después de completar el lado de lado para discutir en general hallazgos y el próximo paso de acción.

6

Establecer horario de siguiente invasión.

PASOS A SEGUIR: PAR A PAR



1

Programe una reunión con 3 ejecutivos

2

El Supervisor prepara un tema para la sesión

3

El equipo conduce 3 rondas de juegos de roles

4

En cada ronda el supervisor asignará quien jugará el papel siguiente: Ejecutivo, cliente y observador.

5

Supervisor proporcionará a el observador en cada ronda un papel y un bolígrafo para registro específico de retroalimentación para el ejecutivo.

6

El observador será la persona proporcionando comentarios específicos a el ejecutivo y el equipo apoyará o agregará algo adicional.

7

Supervisor hará repetir los pasos anteriores hasta que las 3 ejecutivos hayan jugado cada rol.

CREATIVE COACHING ACTIVITIES

PASOS A SEGUIR: CONSTRUCTOR DE CONOCIMIENTO



CREATIVE COACHING ACTIVITIES

1

El supervisor identificara las brechas de conocimiento que puede ser un reto para el equipo

2

El supervisor enviara preguntas por correo electrónico con un tiempo limite para enviar respuesta.

3

Una vez que reciban las respuestas, enviar parte 2 de las preguntas al equipo.

4

Repita los pasos.